ethnographiques.org

Revue en ligne de sciences humaines et sociales

Erwan Le Méner

Evaluer des demandes, ou la justesse comme travail invisible. Le cas du 115 de Paris

Résumé

La demande excède l'offre d'hébergement au 115 de Paris, plateforme téléphonique d'orientation et de régulation de l'hébergement d'urgence. L' « urgence sociale » qui qualifie institutionnellement la demande d'hébergement ne peut pas être systématiquement satisfaite, au risque de mettre en péril les appelants. Comment les répondants font-ils face à cette situation de « choix tragique » ? Comment choisissent-ils en situation de rareté ? Que se passe-t-il, plus généralement, au cours des appels ? L'article s'appuie sur l'observation d'appels au 115 pour avancer l'idée que les permanenciers formulent des réponses qui inscrivent de la mesure et de la justesse dans des décisions qui peuvent de prime abord en paraître dénuées. L'enjeu ne semble plus tant alors de résoudre un problème, que de faire avec l'insoluble, c'est-à-dire avec les critiques pesant de façon structurelle sur ce travail. Décrire le travail des permanenciers, c'est alors suivre un effort pour conduire dans l'ombre une évaluation du demandeur, et ainsi agir avec justesse à défaut de justice.

Abstract

At the Paris homeless hotline « 115 », demand exceeds supply. « 115 » is a call center dedicated to the regulation of « social emergency » accommodations. The concept of "social emergency" is institutionally relevant as a means to categorize the calls homeless people make to get a bed for the night. These requests cannot be always satisfied, and applicants' health can be at stake. How does the call center staff deal with theses cases of "tragic choice" ? How do they discriminate in the face of scarcity ? More generally, what happens during these calls ? This paper is based on direct observation of telephone interactions at the 115. It examines the way staff members apply criteria of correctness instead of justice in their decision making processes, even though their choices may first appear as lacking any sense of justice or fairness. What is at stake may not be the resolution of a problem. but rather to possibility of making impossible choices – that is to say, choices that remain structurally questionable. Describing the way staff members work thus requires highlighting a hidden process of evaluation of applicants' requests, where calculations of correctness replace the doing of justice.

Pour citer cet article :

Erwan Le Méner, 2011. « Evaluer des demandes, ou la justesse comme travail invisible. Le cas du 115 de Paris ». *ethnographiques.org*, Numéro 23 - [en ligne].
http://www.ethnographiques.org/2011/LeMener (consulté le 22.12.2011)

ethnographiques.org est une revue publiée uniquement en ligne. Les versions pdf ne sont pas toujours en mesure d'intégrer l'ensemble des documents multimédias associés aux articles. Elles ne sauraient donc se substituer aux articles en ligne qui, eux seuls, constituent les versions intégrales et authentiques des articles publiés par la revue.

© 2011 – http://www.ethnographiques.org – ISSN 1961-9162

Introduction

Les interactions entre les bénéficiaires et les représentants de l'administration sont devenues un objet classique de la sociologie de l'action publique, dans les années 1980 aux Etats-Unis, à la suite des travaux de M. Lipsky, puis dans les années 1990 en France, dans le sillage, notamment, des études sur la relation de service, menées ou impulsées par I. Joseph, dans une veine goffmanienne et microsociologique (Dubois, 2010 : 7-15). A mesure que l'emprise de petits bureaucrates et des usagers sur le sens de l'action publique a été mise en évidence, le guichet, emblème de la relation de service, est devenu un site d'étude privilégié. On y observe l'Etat en action et la modernisation de l'administration, qui prend acte, face à la diversification et la complexification des situations traitées, d'un nécessaire rapprochement avec les bénéficiaires (Weller, 2003). Les dispositifs d'urgence sociale, comme le numéro gratuit, le 115, traité dans cet article, qui favorise l'accès des sans-domicile aux services, traduisent cette préoccupation [1].

Dans des secteurs aussi différents que l'hôpital (Pierru, 2009), la demande d'asile (Frigoli, 2007), ou l'urgence sociale (Fassin, 2001), on observe des acteurs de première ligne en position de rendre justice, localement, dit-on parfois subjectivement, dans le cadre d'interactions finalement réduites à des relations dyadiques. L'accès aux ressources rares de l'action sociale se joue ainsi de plus en plus au contact des travailleurs du « front » (Ion, 1998). Dans un contexte de reprise en main de l'Etat, en termes de définition et de construction de la réponse finale, c'est-à-dire budgétaire, des problèmes publics, la « responsabilité », pour reprendre les termes de J. Gusfield (2008), tend à leur être imputée, alors que l'Etat détient la « propriété » et la définition des problèmes. La multiplication de guichets (physiques ou virtuels) fait ainsi peser un poids considérable sur les épaules des guichetiers, en même temps que des soupçons de clientélisme (Bruneteaux, 2007) ou de discrimination (Valluy, 2007). Cette façon d'opérer des choix introduirait des modes, individuels, de jugement et de discrimination, disqualifiés en principe, mais nécessaires en action (Fassin, 2001) : impossible d'évaluer une requête sans évaluer le demandeur – sa sincérité, son honnêteté, sa probité, etc. Et ces jugements sont inscrits dans des écrits par des personnes aux compétences scripturales inégales (en fonction notamment de leurs parcours professionnels, linguistiques, sociaux), et potentiellement discriminantes. Il s'agirait aussi d'un mode de plus en plus répandu de traitement par l'écoute et le récit de soi de la souffrance sociale (Fassin, 2004). Cette approche désemparerait d'abord les professionnels (et spécialement les métiers du travail social) confrontés à une souffrance déracinée des conditions sociales de sa production

Nous proposons d'étudier ici une situation semblable, proche d'une structure de « choix tragiques » (Calabresi, Bobbitt, 1978), en matière d'urgence sociale : au 115 de Paris, plateforme téléphonique d' « orientation » et de « régulation » de l'hébergement d'urgence, chargée notamment de recevoir les appels des sans-domicile , la demande d'hébergement excède structurellement l'offre, et les choix opérés pourraient engager à brève échéance la survie des requérants. Si le 115 de Paris, dispositif de premier accueil accessible de façon inconditionnelle, distribue chaque jour des places d'hébergement pour la nuit, l' « urgence sociale » qui qualifie institutionnellement la demande d'hébergement, est bien loin de pouvoir être systématiquement satisfaite.

« C'est pas facile de dire non toute la journée ! » : ainsi me répond un « permanencier » à qui je demande comment se passe son nouveau travail au 115 de Paris. Il évoque les « demandes non pourvues » (ou « DNP ») qui ponctuent inévitablement ses réponses aux demandes d'hébergement de sans-abri. Si toutes

les requêtes ne présentent pas les différents critères d'éligibilité, il reste qu'en 2009, 17% des demandes éligibles n'ont pas pu être pourvues (MIPES, 2010). L'impossibilité d'assurer une mise à l'abri inconditionnelle, faute de places en nombre suffisant, est aussi un des motifs de la grève de mars 2010 au Samu social de Paris.

Comment les répondants font-ils face à cette situation de « choix tragiques » ? Comment opèrent-ils des arbitrages entre les demandes d'hébergement ? En somme, comment la distribution des places, et plus généralement la prise d'appels au 115, se déroulent-elles ? A partir d'une observation minutieuse des appels, nous allons tenter de rendre compte des interactions entre permanenciers et appelants, dans un domaine où les vocabulaires de l'« indicible » ou du « tact » tendent souvent à résumer les interactions observées (Gardella, Le Méner et Mondémé, 2006). A la différence d'autres enquêtes portant sur le 115, nous ne prendrons pas pour objet le ressenti des professionnels ou des usagers (Bruneteaux, 2007), ni la construction politique du dispositif (Aumercier, 2004 ; Jenkinson, 2007), mais l'activité même des écoutants au cours des appels. Cette perspective invite à ne pas négliger la description du montage matériel et relationnel de la décision, avant d'en comprendre l'expérience ou d'en critiquer les aboutissants.

Nous allons voir que l'enjeu n'est pas tant de résoudre un problème, que de faire avec l'*insolvable*, c'est-à-dire avec les critiques pesant de façon structurelle sur ce travail. Décrire le travail des permanenciers, c'est alors suivre leur effort pour conduire dans l'ombre une évaluation du demandeur, et ainsi agir avec justesse à défaut de justice. L'approche microsociologique, loin de laisser de côté, comme on le lui reproche souvent (Dubois, 2010 : 13-14), le travail d'assignation, de distinction et de tri social à l'œuvre dans les face-à-face, permet au contraire ici d'exhiber les critiques qui pèsent sur le travail réalisé, saisies dans leur accomplissement pratique.

Encadré 1 – Eléments sur le corpus et sa présentation

Cette enquête fait partie d'un ensemble d'études sur le 115 de Paris, menées à l'observatoire du Samusocial de Paris depuis 2006, qui interrogent les modalités et les acteurs de cette intervention, de première ligne mais à distance. Cette enquête, ainsi que celle de C. Mondémé (2008), documentent la prise d'appel, et certains des gestes professionnels, impliqués dans ce travail. D'autres études, conduites avec A. Bidet, portent sur l'engagement profane de particuliers, qui viennent à « signaler » des sans-domicile présents dans l'espace public (Bidet et Le Méner, 2008), ou à répondre, sur le plateau du 115, à ces mêmes signalements.

L'idée de l'enquête rapportée ici remonte à 2008, à des discussions avec un ami nouvellement permanencier, ancien professionnel dans le domaine de l'insertion, Jean-Pierre, qui me disait combien il lui était difficile de répondre défavorablement à des personnes demandant « juste un toit ». Des visites au 115, des observations de la plateforme dans le cadre d'autres enquêtes - je suis salarié du Samu social de Paris et en poste à l'observatoire depuis l'automne 2005, avaient déjà attiré mon attention sur cette question. Question qui parcourt d'autres enquêtes, sur le refus d'hébergement et les maraudes (Gardella et Le Méner, 2011) : comment donc mener un travail social en disant non ?

Une dizaine de séances d'observations de 2 à 4 heures, menées en mars et avril 2009, fournissent la matière première de cet article. Les observations ont permis de couvrir l'ensemble des périodes de travail des permanenciers. Les échanges ont

été, autant que possible, enregistrés (10 heures d'enregistrement).

Aucun permanencier ou coordinateur n'a été suivi en particulier. La vingtaine de professionnels du 115 recensés dans les notes n'ont pas fait l'objet d'entretiens *ad hoc*. Des conversations entre deux appels ou à la pause, m'ont permis de formuler ou d'éprouver avec eux quelques questions.

Les premières analyses ont fait l'objet d'une communication, travaillée avec un permanencier, Habib Sbik, commentée par d'autres permanenciers et coordinateurs (Le Méner et Sbik, 2009.). Enfin, un dialogue régulier avec Jean-Pierre a constitué une ressource précieuse pour laisser de côté, reformuler ou faire apparaître diverses analyses.

Les notes de terrain présentées associent des retranscriptions d'enregistrements, des bribes de conversations prises au vol, des passages résumés, des notes ethnographiques sur ce qui passe en même temps et en dehors de l'échange verbal, et des commentaires pris sur le vif. Le dernier extrait, le plus long, est mis en tours de parole. La présentation du matériau fait donc appel à différentes conventions d'écriture (et de réécriture).

Trois arguments justifient cet assemblage : i) les échanges s'appuient sur des objets et des informations exogènes au dialogue téléphonique, qu'il convient de rendre visibles dans de tels comptes-rendus. D'où des lignes rapportant la « prise » (Gibson) d'éléments de l'environnement ; ii) la voix, le ton, l'accent sont riches d'informations qui singularisent l'appel et peuvent faire émerger différents sentiments, de l'inquiétude à l'exaspération, en passant par l'énervement. D'où les commentaires accompagnant certaines retranscriptions ; iii) La tension entre, d'un côté, la demande et l'attente d'une réponse, et, de l'autre, la mesure d'un besoin et la formulation d'une orientation s'observent dans l'enchaînement même des prises de parole. D'où la présentation du dernier extrait sous forme de tours de parole, où se remarquent davantage que dans une retranscription classique les séquences typiques de l'appel.

Pour certains, la variété des conventions employées n'est pas problématique, les extraits présentés valant tous comme pièces d'un même témoignage, dont l'unité serait conférée par celle de l'auteur, et la valeur par la connaissance rapprochée d'une réalité indépendante du chercheur. Pour d'autres, elle signifierait au contraire une non-conformité des notes à la matière observée (la conformité étant à l'inverse attestée par des conventions très strictes de transcriptions). Sans verser dans un constructivisme radical et relativiste, pour lequel la variété des modes de retranscription devrait au moins égaler celle des voix entendues et employées sur le terrain, recourir à différentes conventions de retranscription permet d'exhiber le moment nécessairement constructiviste de toute re-présentation. Mais choisir, selon les passages, entre tel ou tel mode de présentation, c'est aussi considérer différents degrés de pertinence des modes de retranscription, en fonction de la réalité appréhendée de façon personnelle et compréhensive en cours d'enquête, puis soumise à l'écriture. C'est le moment réaliste de la représentation. Le réalisme des descriptions et, plus généralement peut-être, de l'écriture ethnographique aurait ainsi pour condition un moment constructiviste (cet argument s'inspire de M. Hammerseley, 1992 : 43-56).

1. De l'« abattage » à l'hétérogénéité des modes de présence au travail

Les difficultés d'accès au 115 sont nombreuses. Ce dispositif départementalisé est géré dans la capitale par le Samu social de Paris. L'organisation, née à l'hiver 1993, pour aller « à la rencontre de ceux qui ne demandent plus rien », se construit sur le double modèle de la médecine coloniale et, explicitement, du SAMU médical (Emmanuelli, 2003). A ce dernier, l'organisation emprunte dès 1995 l'idée de régulation, c'est-à-dire de signalement de l'urgence et de gestion des réponses disponibles : un numéro vert est créé pour les SDF, qui devient, en 1997, le 115. Aujourd'hui, le 115 fonctionne 24 heures sur 24 avec en moyenne 18 permanenciers répondant simultanément aux appels sur le « pôle généraliste », ce qui en fait et de loin le 115 disposant des moyens humains les plus importants. Or il faut souvent plusieurs appels pour joindre le standard, la mise en attente peut durer des dizaines de minutes, et toute demande d'hébergement traitée n'est pas systématiquement satisfaite. Ces difficultés nourrissent la plainte d'appelants. Elles peuvent aussi alimenter des soupçons, dont celui d'une « liste noire » d'usagers, éconduits systématiquement du dispositif. A s'en tenir aux reproches ou aux plaintes qui ont cours de part et d'autre du combiné, l'attribution des places d'hébergement se présente comme un travail aléatoire et arbitraire, ou bien insuffisant et impropre à satisfaire les demandes des usagers.

Encadré 2 – L'espace de travail.

Les enquêtes sur les bureaucraties ont pu longtemps commettre l' « oubli du travail administratif » (Weller, 2006) : l'activité située des petits bureaucrates n'équivaut ni aux textes qui instituent leur action, ni aux récits du travail qu'établissent après coup les membres ou les usagers des organisations. Cette activité, sans doute considérée comme triviale, consistant en la fabrication de dossiers, associe pourtant des espaces et des temporalités, des normes et des acteurs différents.

Le plateau téléphonique du 115 peut être figuré comme un rectangle de 20 mètres sur 5. On y entre généralement par la porte située à l'extrémité ouest, ouvrant sur le plateau de « régulation » des maraudes. Ce plateau est un bureau comprenant trois postes de travail, dos au mur, face à l'ensemble de la salle. Devant les régulateurs, se trouvent les places des « coordinateurs », chargés notamment de gérer les flux de places et d'assister les permanenciers dans leurs décisions. Il s'agit d'un bureau composé de trois postes également, aligné de façon perpendiculaire et centré sur la file des « box » des permanenciers. Cette disposition offre aux coordinateurs un panorama aussi large que possible sur ces derniers, et facilite la communication visuelle et orale avec eux.

Les permanenciers sont repartis dans des box (comportant bureau, ordinateur, téléphone, casque, chaise à roulettes), en deux rangées qui se font face. Ils sont séparés, frontalement et sur les côtés, par des cloisons de bois reconstitué, qui montent jusqu'à hauteur de visage d'une personne assise. Ces cloisons sont surmontées de vitres transparentes, permettant aux écoutants de se voir en levant le bout du nez ou en tournant la tête.

Les deux rangées de box sont interrompues vers le milieu de la salle, dans l'axe de l'entrée principale de la pièce, au-dessus de laquelle sont accrochés deux panneaux électroniques, indiquant le nombre d'appels en attente, en « front line » et en

« back line ». Tous les appels reçus par les permanenciers arrivent en « front ». Les nouveaux appelants (ou « premiers samu »), ou les personnes recontactant le 115 après une longue période de silence, sont orientés en « back », où le dialogue dure en général plus longtemps. Les autres appels, émanant d'« isolés », sont traités en « front ».

Chaque permanencier, face à un ordinateur, crée ou actualise un dossier individuel dans un logiciel aux entrées pré-codées, Aloha-4D. L'interface permet de collecter et stocker des données sur les usagers et leurs demandes. Elles constituent un dossier individuel, consulté et rafraîchi lors de tout nouvel appel d'un même « usager ». Ainsi, le permanencier dispose et actualise des informations socio-démographiques, sociales, et administratives propres à chaque personne ayant fait appel au 115 ou ayant rencontré une équipe mobile.

Mais il a également accès à des données sur les rencontres (une même personne pouvant être rencontrée plusieurs fois), d'une part, dans des champs prédéfinis, d'autre part dans une « note » (en format texte, sans limitation d'espace), où les permanenciers consignent diverses informations sur leur interlocuteur. Y sont saisies et actualisées, à l'usage du permanencier en poste mais aussi des futures prises en charges, des informations, comme nous le verrons, à proprement parler décisives.

De prime abord, la catégorie indigène d'« abattage » — « là ce qu'on fait, c'est un peu de l'abattage » – peut en effet décrire le travail. Elle correspond à une logique du « premier arrivé, premier servi », qui voit distribuer en très peu de temps l'essentiel des places d'hébergement disponibles, le matin (vers 7h) puis le soir (vers 19h), alors qu'elles viennent d'être libérées – comme le savent les sans-domicile déjà familiers du dispositif. Le « jour » et la « nuit » ont ainsi en commun de commencer par un « coup de feu » ou « pic d'appels ». Le 115 compte alors le plus de permanenciers en poste, et l'activité s'approche, surtout le matin, de celle d'une réception hôtelière. Les communications sont brèves, voire expéditives, comme cherchant à diminuer autant que possible l'attente des sans-abri ou à réduire la « file ». Pour l'observateur, il est alors difficile de repérer les « séquences significatives » (Joseph, 2008 : 383). Chaque permanencier traite et met à jour des données sur l'usager dans les champs prédéfinis du logiciel Aloha-4D. . Il s'agit de données socio-démographiques, sociales, et administratives sur les usagers et leurs demandes (voir encadré 2). Une série de questions standardisées semble alors suffire à instruire la situation et traiter le flux. Nom, prénom, date de naissance. Proposition d'une place, en un lieu donné. Acceptation et fin d'appel. Ou refus et négociation à la marge, pour obtenir un lit ailleurs, dans la limite des places disponibles. Epuisement des lits et de la file active, visible sur les écrans de l'ordinateur et sur le panneau coiffant les permanenciers au centre de la salle.

L'observation rapprochée des appels montre que l'activité procède davantage d'une alternance entre de pareils moments, où la réponse paraît aller de soi, et des moments d'enquête, où les appels se font plus longs. De même que les permanenciers savent qu'ils n'auront pas assez de places pour répondre à toutes les demandes, ils distinguent eux-mêmes entre des périodes de travail associées à différents niveaux de disponibilité des places. Mais la réponse à la demande d'hébergement n'est pas simplement définie par la période d'appel, à la manière d'un guichet administratif où seul ne compterait que le rang dans la file d'attente. Pas plus qu'elle n'est le simple fruit de l'état de l'offre et de la demande, ce qui pourrait conduire à « automatiser » l'activité, elle ne mobilise pas non plus les permanenciers comme de simples « écoutants sociaux » appelés essentiellement,

en dehors des moments d'« abattage », à « calmer le jobard » selon l'expression d'E. Goffman (1989). Les permanenciers sont bien plutôt confrontés à un contexte de travail où il s'agit de faire avec l'insolvable, quelle que soit la période de l'appel. Non seulement toutes les demandes ne pourront être satisfaites, mais les trois principes de justice qui encadrent le 115, et la politique d'urgence sociale, sont contradictoires deux à deux.

Le 115, en tant que dispositif de premier accueil est en effet d'abord censé offrir une réponse inconditionnelle aux demandes des usagers (Ministère de l'emploi, du travail et de la cohésion sociale, 2005 ; DGCS, 2010). Face à la pénurie, le principe d'inconditionnalité devrait se traduire par l'établissement d'une file d'attente et un service limité par les quantités. Cependant, le 115 est aussi censé cibler les plus exclus, et établir ainsi le rang de chaque requérant dans la file d'attente en fonction de son degré d'exclusion. La mise en réserve de quelques places par les coordinateurs, passé le « rush » matinal ou nocturne, semble assurer que quelques lits reviendront à des individus dont la situation apparaît particulièrement urgente. Les places « Montrouge » ou « Garel » sont ainsi généralement attribuées aux « grands exclus ». Enfin, le 115 doit également permettre à des personnes de « rebondir ». L'urgence vise alors la « post-urgence », comme l'indiquent de nombreux documents institutionnels. A ce titre, il conviendrait plutôt de favoriser l'accès à l'hébergement des individus les moins exclus, dans une logique qui pourrait modéliser l'attribution des rares places de stabilisation.

On comprend ainsi qu'une recherche sans cesse rejouée de « justesse », en même temps que la hantise d'une conduite injuste, souvent réveillée par les usagers, soient au cœur de l'activité des permanenciers du 115. Ne pouvant offrir un toit à tous, ils sont structurellement confrontés au risque d'éprouver un sentiment d'arbitraire, d'injustice, dans leur activité même. Face à ce risque, des réponses – l'appui sur un cadre collectif d'exercice de l'activité et sur la hiérarchie – ont été documentées, par les sociologues notamment, et nous allons les retrouver ici. Mais les tensions qui ne cessent d'habiter, en situation, ce travail d'évaluation, ont été rarement données à voir.

Nous donnons un lien vers un reportage réalisé sur le plateau d'appel du 115 http://www.bakchich.info/Periode-noire-pour-le-115,07590.html, permettant de se figurer l'espace de travail. La gestion de la pénurie est au cœur du propos.

2. S'appuyer sur le « cadre de prise en charge » et des tiers : les collègues, le dossier informatisé

Nous allons voir que les permanenciers, au moment même où ils ne semblent que qualifier, par construction administrative, l'éligibilité d'une demande d'hébergement, ne cessent en fait de mesurer la situation traitée, coproduisant cas et solutions, en s'appuyant sur des tiers : des collègues, un écran d'ordinateur.

Leur travail ne consiste pas ainsi à appliquer un « cadre de prise en charge » comme on suivrait un mode d'emploi. Les interactions téléphoniques, où s'entend la singularité de chaque situation, mettent d'ailleurs elles-mêmes continûment en question ces procédures.

Comment intervient en pratique le « cadre de prise en charge » ? Quel que soit le moment de l'appel, une demande d'hébergement n'est en principe étudiée que si le requérant répond à différents critères administratifs, selon le département de « suivi social » de l'appelant. Au 115 de Paris, des places ne peuvent en principe être attribuées qu'à des personnes suivies dans la capitale, ou en Seine-Saint-Denis :

Je suis installé aux côtés de Julie, coordinatrice équipe. Il est un peu plus de 19h, il reste encore des places sur les écrans des permanenciers. Albertine, permanencière, arrive devant le poste de Julie, qui lève la tête à son approche.

> Albertine : « Je viens pour confirmer un ROPE [2]. Cergy, c'est 93 ?… »
>
> Julie : « …non, c'est 95. Tu peux toujours essayer, bien tenté ! »
>
> (Plateau du 115, Ivry-sur-Seine, mars 2009, début de la nuit)

Dans le cadre d'accords entre le 115 de Paris et celui de Seine-Saint-Denis, des demandes d'hébergement émanant du 93 peuvent être traitées par Paris. Dans le cas présent, l'« usager » dépend du 95, et ne relève donc pas du 115 de Paris. La règle est explicite, mais elle n'empêche pas des permanenciers de « tenter » leur chance, comme nous allons le voir, auprès des coordinateurs.

Parmi les autres critères définissant l'éligibilité, les ressources économiques peuvent sembler des plus décisives. Une personne sans-abri, dépendant des services sociaux parisiens, peut ainsi se voir opposer un refus si l'on considère que ses revenus sont suffisants pour survivre, ou si l'on constate qu'elle ne relève pas de l'urgence et peut bénéficier de l'aide de proches ou de services plus appropriés. Mais cette règle, comme les autres, fait l'objet d'une appréciation en situation, plus que d'une application procédurale :

Une permanencière revient vers Julie, qui l'avait quelques minutes auparavant renvoyée vers son poste, pour obtenir davantage de renseignements sur la situation traitée : « Ca y est, j'ai toutes les informations ». Il s'agit d'un couple, dont les deux membres bénéficient d'une carte de résidant, faite dans le 93, valable jusqu'en 2017. Leur enfant, de neuf ans, est scolarisé dans le 18ème, logé chez des amis. Ils se sont fait expulser vendredi [nous sommes lundi]. Ce week-end, ils ont été hébergés par des amis. La permanencière ajoute : « Ils travaillent, ils ont 2200 euros de budget ».

> Julie : « 2200 euros ?! »
>
> Permanencière : « 2200 euros, à deux ».
>
> Julie : « Ils travaillent !? ».

Julie demande où ils sont domiciliés : dans le 93 ; s'ils bénéficient d'allocations pour l'enfant : c'est le cas ; si la CAF les aide : affirmatif. Elle poursuit :

> « Pour moi, vu comme ca de suite, c'est secteur d'office et ROPE économique (…) C'est pas du 115 ça. ».
>
> (Plateau du 115, Ivry-sur-Seine, mars 2009, début de la nuit)

Comme dans cette séquence, les permanenciers soumettent de façon quasi-systématique leur orientation aux coordinateurs une fois passé le « rush » matinal. Plus que le seul souci de s'assurer de la bonne application de certaines règles (notamment des quelques principes de sélections des « usagers 115 »), il peut s'agir aussi, face au poids ou à la violence de certaines décisions, de s'appuyer sur l'application du cadre de prise en charge. L'extrait suivant, issu d'une observation en pleine après-midi, alors que des places n'apparaissent plus qu'au compte-goutte sur les écrans des permanenciers, l'illustre bien :

> « Je viens pour un cas particulier (…) Je sais qu'il n'y a plus de place », déclare Sonia, permanencière, à sa coordinatrice. « Monsieur » est connu du 115, mais « dort depuis 5 jours dans la rue ». La réponse de la coordinatrice ne se fait pas attendre : « Dis-lui de rappeler à 19h ». Sonia réplique : « Moralement, ça ne va pas ». Elle rapporte des propos de « Monsieur M. ». Sonia « [voit] une [une place au centre] Garel traîner ». Elle demande si elle peut la prendre pour une semaine. Sa collègue lui répond par la négative. « Oh non, c'est pour Monsieur M ! » s'exclame Sonia. Pas de réponse, la coordinatrice est prise dans d'autres conversations. Sonia se retourne et dit audiblement : « J'aurai essayé, hein ».
>
> (Plateau du 115, Ivry-sur-Seine, avril 2009, journée)

Cet extrait montre également le coordinateur dans un rôle que l'on pourrait dire de « patron ». Par là, nous désignons son autorité, hiérarchique et fonctionnelle, dont doivent s'accommoder bon gré mal gré les permanenciers. Mais nous renvoyons aussi à deux autres significations : le « patron » comme modèle ou plan de ce qui doit être fait. Ainsi, les coordinateurs rappellent la norme et instruisent l'orientation des permanenciers. Nous envisageons enfin le « patron » comme maître d'œuvre de l'atelier, qui a fait ses preuves et sait diriger ses apprentis, dans une réalisation par nature collective et collégiale, où l'excellence est visée à l'aune d'un idéal qui compose forcément avec les contingences matérielles — l'équipement technique des appels — et les exigences des commanditaires — ce que requiert en propre tel ou tel appelant (Sennett, 2010). Plus généralement, le coordinateur, mais aussi les collègues et l'ordinateur, où apparaissent des informations sur l'histoire de la prise en charge, peuvent être figurés comme des « tiers » (Chave, 2010) qui contextualisent l'urgence et informent la décision.

Outre la découverte des limites de ce qui est « jouable », et l'apprentissage d'un répertoire commun, c'est-à-dire la répétition d'accords mutuels permettant l'élaboration et la mobilisation opportune d'un fond de connaissances et d'expériences, on peut voir par là aussi l'apprentissage et l'affirmation de l'appartenance à un même collectif de décision (« on »), comme le montrent les notes suivantes :

Il s'agit d'un demandeur d'asile qui, rapporte Albertine, a commencé ses « démarches administratives » à la Préfecture de Pontoise, où il a rendez-vous le lendemain.

> Julie rebondit : « Alors là c'est parfait, c'est un joli ROPE ».
>
> Albertine explique qu'elle voulait effectuer un « dépannage ».
>
> Julie lui répond : « Tu lui dis non, on ne dépanne pas ».

> Elle ajoute qu'on peut toutefois lui passer le 115 du 95. Elle conclut : « Là, il est joli ton ROPE : clair, net, précis ».
>
> (Plateau du 115, Ivry-sur-Seine, avril 2009, journée).

Les procédures de prise en charge standardisées sont ainsi mises en œuvre dans un espace de travail qui ne cesse, et où l'on ne cesse, collectivement, de mesurer « l'urgence » et d'élaborer des réponses. Si établir l'éligibilité d'une demande participe plus largement à ce que les membres du 115 appellent l'« évaluation », force est de constater que l'évaluation des permanenciers met en forme l'orientation finalement actée par les coordinateurs, de la même façon qu'un business plan « formule » déjà l'entreprise dont il éprouve le projet (Giraudeau, 2009). L'évaluation consiste à prendre la mesure du cas interrogé, identifier ses propriétés, établir ce qui vaut, se soucier des conséquences, et par là orienter le traitement du dossier. Si la genèse des valeurs est « affaire d'enquête » et s'accomplit dans l'activité (Bidet, 2008 ; Dewey, 2011), elle est aussi collective. Le concept de « formule », thématisé par M. Callon (2009), est alors utile pour éviter de séparer les opérations et les équipements de qualification et de décision : « ce sont les formules qui calculent, et non pas les agents, et encore moins l'offre et la demande » (Ibid. : 261). Pour saisir l'enchaînement et les produits de mesures impliquées dans l'activité, « la notion de formule, comme celle de mesure, présente une riche et intéressante polysémie. Elle désigne indifféremment : les formes à respecter pour exprimer une idée, énoncer une règle ou exposer un fait ; une expression concise résumant un ensemble de significations ; des règles à suivre et des opérations à enchaîner pour obtenir un résultat » (Ibid. : 257).

Mobilisant un répertoire partagé d'expériences, disposé dans l'espace de travail, l'appel se recompose sans cesse au gré d' « improvisations » (Becker, 2010) . Ainsi, alors que l'échange entre un demandeur d'asile, Albertine et Julie paraissait réglé, un rebondissement oblige à changer l'accord :

> Albertine revient vers Julie quelques secondes après l'avoir quittée. Les services sociaux n'ont pas pu les recevoir, car ils n'avaient pas leurs papiers, restés dans les « cartons du commissariat ». Julie ne comprend pas : les services sociaux « sont avertis » en cas d'expulsion.
>
> « Ce n'est pas normal qu'ils n'aient rien fait (…) Fais leur connaître ça au moins »
>
> (Plateau du 115, Ivry-sur-Seine, avril 2009, journée)

La permanencière apporte de nouvelles pièces au dossier, qui interpellent Julie. L'imbroglio administratif dans lequel paraissent empêtrés les appelants, qui n'ont pas eu accès, comme d'ordinaire en pareilles circonstances, à leurs référents sociaux, conduit Julie à une exception. Elle réserve une place pour ce couple, dont les revenus sont normalement trop élevés pour autoriser un hébergement :

> « Qu'ils voient encore avec leur réseau ce soir, qu'ils nous appellent autrement. C'est exceptionnel ».
>
> (Plateau du 115, Ivry-sur-Seine, avril 2009, journée)

Dans le doute, face à l'urgence d'une situation, les décisions apparaissent prudentes. Les règles ne sont pas appliquées, les mesures ne sont pas prises pour

elles-mêmes, mais bien en vue des conséquences possibles d'autres choix. Et Julie de ruminer sa décision :

> « Demain, retour sur le secteur. Qu'ils nous appellent des services sociaux. Ils ont un ROPE économique sur le dos cette famille, c'est pas possible ! ».
>
> (Plateau du 115, Ivry-sur-Seine, avril 2009, journée)

Si les étalons de l'évaluation sont toujours révisables, c'est particulièrement le cas face au trouble qui surgit dans l'interaction téléphonique avec un sans-domicile, et qui remet en cause la justesse de la décision préfigurée. Ainsi, l'attribution d'une nuitée par précaution n'est nullement l'application d'un principe souverain qui protègerait les permanenciers et les coordinateurs d'une mauvaise décision éventuelle. Une part essentielle, quoique particulièrement peu visible, du travail consiste alors à répondre à une demande d'hébergement en faisant valoir la nécessité d'une évaluation. Mais ce souci de justesse rend l'activité d'autant plus vulnérable à la critique et tendue en situation.

3. Gérer la tension : un travail invisible ?

Comment l'évaluation s'introduit-elle dans l'interaction téléphonique ? En reprenant les termes d'E. Goffman, on observe bien que les permanenciers modalisent d'emblée le « cadre primaire » (la demande d'hébergement) en une évaluation. Et ce, d'une façon caractéristique, consistant à ratifier puis à suspendre la demande initiale, en soulevant une série de questions d'identification, sans autre préambule. L'échange qui suit illustre cette « machination » (Goffman, 1991) :

> Nous installons la « double écoute », qui me permet d'entendre dans un casque les interlocuteurs de Myriam. Il est 19h. Premier appel, Myriam décroche
>
> 1 - P (permanencier) : « Samu social de Paris, bonjour ! » ?
>
> Un homme répond, avec un fort accent :
>
> 2 - A (appelant) : « Bonjour, je souhaite une place pour dormir ».
>
> 3 - P : « D'accord ». Elle lui demande dans la foulée son nom et sa date de naissance.

Myriam rentre à l'écran sur l'interface du 4D les informations données et recherche le dossier. Il s'agit de « Monsieur S. ».

Les premiers échanges consistent ainsi en des salutations, suivies d'une demande de la part de l'appelant, ici comme le plus souvent, d'hébergement. Or il est remarquable que les permanenciers n'y répondent jamais directement. L'engagement de la conversation passe par la séquence suivante : 1. Le permanencier décroche et salue son interlocuteur ; 2. L'appelant salue son interlocuteur et émet une demande, par exemple d'hébergement ; 3. Le permanencier demande le nom, le prénom et la date de naissance. Il cherche ainsi à identifier son interlocuteur, et à accéder à son dossier dans l'application 4D. Ce faisant, la pertinence de la demande se voit suspendue par l'absence de réponse. A la demande de l'appelant, répond une demande du permanencier, qui ouvre le

dossier de son interlocuteur et initie une enquête. Là où le problème de l'appelant tient dans une demande dont l'objet est précisé, le problème du permanencier n'est pas thématisé dans l'interaction.

Dans les termes indigènes, ce problème consiste à « orienter » en caractérisant un « besoin », conçu comme mesure de la décision. Le vocable d' « orientation » fait partie du vocabulaire public du 115, plateforme d' « orientation », et pas seulement de « régulation » de l'hébergement. Il a été employé par des permanenciers lorsque je leur demandais de raconter leur travail et les réponses, en particulier négatives, qu'ils apportaient à des demandes d'hébergement. Orienter, ce n'est pas forcément héberger, et le « besoin » est irréductible, on l'a compris, à « une demande » de la part de l'appelant. Dans le travail social, ces termes sont classiquement différenciés, et l'on peut même concevoir la visée du travail comme de les aligner.

Si demande et orientation ne coïncident pas forcément, une tension est inhérente au troisième tour des appels. Et elle menace structurellement l'activité d'orientation d'un rappel du cadre « primaire » : la demande d'hébergement sollicitée et non explicitement traitée. Ce rappel peut alors être considéré, en empruntant toujours à E. Goffman, comme une « démodalisation » (Gardella, Le Méner et Mondémé, 2006 : 79) « disruptive ».

L'échange entre Myriam et Monsieur S. est un cas particulièrement édifiant de cette tension : parce qu'il se déroule en « début de nuit », lorsqu'un nouveau volant de places est libéré ; parce qu'il se termine en quelques minutes par l'attribution d'un lit, conformément au souhait de l'appelant ; mais aussi parce qu'il est traversé par cette tension qui met en cause le sens et la justice de ce qui est accompli. Reprenons-en le fil :

> 4 - A : « Pour Montrouge » [un centre d'hébergement d'urgence]
>
> 5 - P : Myriam lui demande également où il se trouve, et si « ça s'est bien passé à la Boulangerie [un autre centre parisien] ».
>
> Myriam manie la souris et apparaît à l'écran la liste des séquences d'hébergements données, via le 115, à Monsieur S. Elle tape de nouveau, et apparaissent les lits disponibles. Je remarque qu'il reste des places aussi bien à Montrouge qu'à la Boulangerie.
>
> 6 - A : Monsieur S. acquiesce.

Cette séquence confirme d'abord la tension entre demande d'hébergement et travail d'orientation. Avant que Myriam ne prenne la parole, alors qu'elle tape les informations données par celui qui sera identifié comme Monsieur S., celui-ci précise sa demande d'hébergement, en donnant le nom d'un centre d'urgence, géré par le Samu social. Pas plus qu'au troisième tour, Myriam ne répond à la question de Monsieur S. Au tour 5, elle émet une nouvelle question, comme au tour 3, qui vient justement prolonger cette première requête, et manifeste qu'elle entend avoir la main sur l'échange en cours. Il faut noter que la demande de Myriam porte sur des informations du 4D. Le 4D inscrit l'appel de Monsieur S. dans la continuité d'une prise en charge, dont l'histoire est consignée dans la base de données et apparaît à l'écran sous différentes rubriques. Le 4D tend donc à verser la parole présente de Monsieur S. au dossier de sa prise en charge, au sein duquel prend sens la nouvelle demande d'hébergement. La réponse de Monsieur S. en 6 ratifie la pertinence de la question posée par Myriam en 5. L'enquête peut continuer :

7 - P : Myriam lui demande comment va sa santé.

8 - A : « Très mauvais ».

La conversation est saccadée, les réponses de M. S. sont brèves, peu articulées et dans un français approximatif.

9 - P : « Quand voyez-vous le Docteur ? », enchérit Myriam, après avoir vu sur la note de Monsieur S. qu'un rendez-vous était prévu chez le médecin.

La paire 7 – 8 prolonge l'enquête, portant désormais sur la santé de Monsieur S. La question, en 9, de Myriam, poursuit « l'évaluation ». Myriam semble faire fi de la brièveté des réponses de Monsieur S., qui sont comme soupirées, sans effort audible d'articulation. La réponse se fait attendre :

10 - A : « Je veux juste une place pour dormir …fatigué ».

11 - P : « J'ai bien compris Monsieur S. ». Myriam repose sa question

12 - A : « J'ai oublié »

13 - P : « Vous n'auriez pas un bout de papier où vous l'avez noté ».

14 - A : « Non »

15 - P : « : « Je vous mets en attente »

Une tension resurgit dans la conversation, par la réponse de Monsieur S. en 10, accentuée par le silence qui la précède. L'appelant réitère sa demande, et la justifie. Myriam admet sa critique, mais n'y répond pas de prime abord, et répète la question formulée en 9. La réponse ne la satisfait pas, et elle insiste. La « mise en attente » (15) n'est pas commentée. On peut supposer que Monsieur S. sait ce qu'est une « mise en attente », puisqu'il appelle fréquemment le 115 ; mais l'absence d'explication peut également se lire comme une confirmation que Myriam conduit bel et bien la conversation.

Elle regarde les places disponibles. Myriam me dit que lorsque les permanenciers ne comprennent pas leurs interlocuteurs, ils peuvent faire appel à l'ISM, qui est un service de traduction à distance et en direct. Mais dans le cas présent, ce n'est pas nécessaire, car la situation n'est « pas grave » et « c'est saturé » (tous les permanenciers sont en communication, et de nombreux appels sont en attente). « Mais ce qui m'étonne c'est qu'il demande une place à Montrouge alors qu'il va toujours à la Boulangerie ce Monsieur et qu'il est un peu vieux ».

Nous voyons bien ici le travail de mesure de l'urgence auxquels s'astreignent les permanenciers, même face à une situation « pas grave », et alors que l'activité bat son plein. Face au doute, l'enquête est de mise, et l'emporte sur les autres attitudes envisageables, comme par exemple ignorer l'élément troublant pour accélérer le pas. Ce choix de l'enquête peut être rapporté à la formation des permanenciers, qui stipule que toute orientation passe par une évaluation, parfois résumée à des vérifications, de la situation sociale et sanitaire de l'appelant. Mais il est aussi considérablement facilité, interactionnellement, par les informations qui saillissent

de l'écran, jalonnent, et parfois interrompent le cours de l'échange : l'évaluation est ainsi inscrite dans une l'histoire de prise en charge, collectivement produite.

Les *Workplace Studies* ont mis en lumière les « appuis conventionnels » de l'action, pour reprendre le terme de N. Dodier (1993), les processus collaboratifs à l'œuvre entre un environnement technique, des travailleurs et des usagers. Participent ici aux appels : un ordinateur équipé de logiciels, des panneaux lumineux indiquant la file active, des sièges à roulettes permettant de reculer rapidement de quelques mètres pour parler à son voisin sans déranger son vis-à-vis (protégé du bruit par une planche), des collègues (permanenciers ou coordinateurs), et bien sûr les sans-abri au bout du fil. Le plateau du bureau, les bordures de l'écran, les faces intérieures des panneaux, qui délimitent le poste de travail, sont également propices à l'affichage ou au dépôt de divers feuillets, formulaires, annuaires, et notes manuscrites, souvent annotés, qui peuvent être sollicités lors des appels. Ce ne sont pas là de simples inputs entrant dans des fonctions de prise d'appels mais, en droit et en fait, autant de « médiations » sans lesquelles l'activité ne peut s'accomplir (Latour, 2006). En particulier, le permanencier dispose et actualise des informations propres à chaque personne ayant fait appel au 115 ou ayant rencontré une équipe mobile. Mais il a également accès à des données sur les rencontres (une même personne pouvant être rencontrée plusieurs fois), aussi bien dans des champs prédéfinis, que dans une « note » (en format texte, sans limitation d'espace), où les permanenciers consignent diverses informations sur leurs interlocuteurs. Ainsi, les échanges sont bien irréductibles à une relation duale entre un appelant et un répondant. La tragédie est distribuée dans et par un environnement, assez loin du huit clos du colloque singulier, emblématique du travail social.

Mais si ces éléments, en venant étalonner l'évaluation, sont au cœur de la recherche de justesse, véritable travail invisible, ils retardent aussi la réponse à la demande initiale. Ainsi, la conversation entre Myriam et Monsieur S. s'envenime, jusqu'à exacerber la tension entre la demande d'hébergement et l'activité d'orientation :

> Myriam reprend Monsieur S., sachant qu'il ne reste qu'une place à Montrouge, bien davantage à la Boulangerie, et que Monsieur S. est un « habitué de la Porte Maillot à 21h45 », c'est-à-dire du second bus conduisant chaque jour les sans-abri jusqu'au centre d'hébergement.
>
> 16-P : « Pourquoi vous voulez aller à Montrouge ? (…) Et la Boulangerie ça vous va pas ? ».
>
> 17 - A : « Pareil ».
>
> 18 - P : « Mais vous vous sentez bien à la Boulangerie ? ».
>
> 19 - A : Monsieur S. veut simplement une « place », demande s'il a affaire à des « flics ».
>
> 20 - P : Myriam repose sa question, dit gentiment qu'elle se dépêche.
>
> 21 - A : Monsieur S. s'énerve.
>
> 22 - P : « Vous êtes où ? ».
>
> 23 - A : « Je vous ai déjà dit [silence]. Vous faites mal votre travail ! ».

24 - P : « Donc si je vous mets une place à 21h45 à Porte Maillot, vous pourrez y être ? ».

25 - A : Il répond vite et sec, par l'affirmative.

26 - P : « Donc vous avez une place à la Boulangerie (…) Au revoir Monsieur S ».

Il raccroche sans avoir salué.

Myriam propose une orientation, en l'occurrence un hébergement d'une nuit dans un centre connu de Monsieur S. Elle tient pourtant à s'assurer qu'il est prêt à y retourner : comme elle nous l'a dit en aparté, elle observe qu'habitué de la Boulangerie, il a passé la dernière nuit dans un autre foyer, dont il n'est pas coutumier, et où, d'ailleurs, les places sont plus rares. Les questions de Myriam ennuient Monsieur S., sa demande paraît satisfaite mais la conversation n'en finit pas. La critique pointe : Monsieur S. souhaite se reposer, et il le répète ; cela ne suffit pas, et il met en question la nature (20) et la qualité (24) du travail mené.

Myriam raccroche, élague la note de Monsieur S., trop fouillée et pas commode à consulter me dit-elle : elle supprime les informations qui n'ont pas à voir avec le suivi social, sanitaire, ou la domiciliation. Elle valide et revient à l'interface d'accueil du 4D.

Les gestes qu'accomplit Myriam après avoir raccroché valent comme une mise en ordre du dossier de Monsieur S. et une préparation d'orientations à venir. Ils témoignent, à notre sens, du souci d'établir une continuité dans la prise en charge. Ceci peut sembler incongru compte tenu de la nature pressante et réitérée des demandes d'hébergement. Mais on peut voir là, plutôt qu'un contrôle malveillant, une domestication ou une captation de clientèle, une indexation du travail à venir sur des éléments prépondérants du parcours de l'usager. Ce geste participe ainsi d'une forme de vigilance qui maintient le cap d'une réponse ajustée non pas seulement à un moment, mais à une personne et à son histoire mises en « note ».

Les permanenciers ne sont toutefois pas dupes des limites de l'exercice, en particulier de l'attente difficilement vécue par les appelants. Ils la tiennent pour un mal nécessaire, rajoute Myriam après avoir raccroché :

Face à l'énervement, aux insultes, plus fréquentes le soir, « on est tout à fait conscients de l'attente » ; elle leur explique pourquoi elle prend plus de temps, car « ce ne sont pas des animaux ».

De fait, ce qui se déploie pour le permanencier comme une action ajustée à la situation de l'usager peut être critiqué par ce dernier comme une réponse tardive (« je veux juste une place » en 10), déplacée (« [vous êtes] des flics ? » en 19), inadéquate (« vous faites mal votre travail ! » en 23). Ces trois formes de critiques, identifiées dans le corpus, hantent le travail des permanenciers. La première pointe un service lent et fastidieux, et laisse voir en creux la pénibilité de l'attente. La deuxième incrimine la pente inquisitoire de la prise en charge. La dernière vise un manque d'habileté, qui renvoie autant à l'attente superflue qu'aux questions personnelles nombreuses et répétées. Le travail peut être critiqué comme lent, coercitif, et par là malhabile.

Ainsi, la prudence du professionnel l'expose sans cesse à la critique des usagers. Celle-ci vise deux excès possibles et inverses, caractéristiques d'un contexte de choix tragiques : d'un côté, la lenteur du traitement, requise mais incongrue face à l'urgence de l'appel ; de l'autre, une profusion de questions personnelles, qui tranchent sur le besoin générique d'hébergement qui initie et motive l'appel. Lorsque les demandes sont éligibles, la « phase d'évaluation » peut paraître ou trop longue ou trop intrusive, et lorsque les demandes sont parfaitement et à l'évidence recevables, comme effectivement inutiles. Dans tous les cas, ce moment initial d'examen ouvre à une possible critique du requérant, qui appelle pour de « bonnes raisons », mais voit sa demande mise à l'épreuve de questions d'autant plus désagréables, ou offensantes, qu'elles n'ont rien à voir avec ce qui la fonde.

4. Conclusion

La rareté des places offertes par le 115 de Paris organise la prise en charge. Mais alors que l'attribution des lits pourrait apparaître ou automatisée ou arbitraire, elle manifeste un souci de justesse, mis en œuvre dans un espace commun de mesure. Le cadre de prise en charge permet d'abord de distinguer les demandes éligibles. Mais il ne s'agit pas seulement d'appliquer des critères et de trier les requêtes, en fonction de leur éligibilité. Il s'agit aussi déjà d'orienter. L'improvisation permet d'ailleurs d'ajuster la décision face à l'imprévu. Mais que se passe-t-il lorsqu'une demande est éligible et en concurrence avec d'autres demandes également éligibles ? Face à ces demandes, les permanenciers évaluent, continuent d'enquêter, de mesurer, en cherchant à faire au mieux, ou au moins mal, dans un environnement métrologique commun. Ils sollicitent en particulier des notes et des informations disponibles sur le parcours de l'usager, leur connaissance des rythmes de l'activité, des publics et des réponses possibles, enfin, des collègues, permanenciers ou coordinateurs, avec qui éprouver des hypothèses.

L'enquête qu'ils mènent ne consiste pas à produire la rencontre d'une offre et d'une demande, réajustée en fonction des biens encore en rayon et de l'ordre des préférences du client, où le permanencier ne jouerait, en cas de conflit, qu'un rôle de réparateur (Weller, 1997). Elle exhibe au contraire pour l'observateur un « protocole », la « règle d'un accord possible » (Joseph, 2008 : 380-381). Ainsi, ce n'est pas une opération de séduction, où la présentation de soi de l'appelant, et sa conformation aux attentes du permanencier, seraient in fine déterminantes. La littérature sur l'assistance a souvent rapporté que l'accès aux biens, même de première nécessité, dépendait fortement d'expressions témoignant de la moralité du nécessiteux. B. Geremek (1987) a d'ailleurs montré que la « potence » et la « pitié » ont été les deux ingrédients majeurs des réponses historiques au vagabondage et à l'extrême pauvreté. Elles partagent une même visée moralisatrice. Ce modèle préside très souvent à l'examen empirique de l'action assistancielle ou sécuritaire auprès des sans-domicile. Mais il incline à négliger les motifs, les modalités et les dispositifs concrets de négociation, de même que la réflexivité sur laquelle s'appuient les acteurs pour agir au mieux, ou le moins mal possible (Gardella et Le Méner, 2005 ; Gardella, 2010).

Ainsi, le travail déployé par les permanenciers du 115 ne consiste pas à pourvoir des places dans la limite des stocks disponibles, ni à marchander les lits, mais, concurremment, à mesurer un « besoin » et à formuler une « orientation ». Ce travail, pour agir avec justesse, s'appuie sur le « cadre de prise en charge » et les tiers que constituent le coordinateur et le dossier informatisé de l'usager ; il est aussi largement invisible de ces derniers. Mais cet effort de justesse est aussi ce qui expose structurellement à la critique. Agir avec justesse ne garantit en rien d'agir avec justice.

Dans un contexte structurel de pénurie de places, leur travail peut donc encore apparaître malaisé, pénible et violent. Qui sont les permanenciers ? Comment en sont-ils venus à travailler au 115 de Paris ? Quel sens donnent-ils à leur engagement ? Comment font-ils avec la précarité — sur le plan contractuel, et salarial, et la flexibilité (en termes d'horaires) qui leur sont imposée ou demandée ? Comment et jusqu'à quel point l'organisation rétribue-t-elle, ou au contraire, « tronque »-t-elle (Gayet, 2010) cet engagement ? Comment envisagent-ils leur « vrai boulot » (Bidet, 2010) ? Autant de questions ethnographiquement fondées qui prolongeraient l'enquête vers une sociologie de l'engagement et de la professionnalité, toujours attentive à l'action en train de se faire, à ses valorisations autant qu'à ses trébuchements.

Notes

[1] Merci à Frédéric Vagneron et Emmanuelle Guyavarch pour leur relecture, et à Jean-Pierre, pour son intérêt tout au long de ce travail.

[2] « Refus d'orientation par l'équipe ». Un ROPE désigne la non-attribution d'une place d'hébergement au motif de la non éligibilité de la demande.

Bibliographie

ASTIER Isabelle, 2007. *Les nouvelles règles du social*. Paris, PUF.

AUMERCIER Sandrine, 2004. « Le Samu social. De l'urgence à l'inclusion globale », *Revue du MAUSS*, 23(1), 2004, pp. 116-132.

BECKER Howard, par AZAIS Camille, BACHIR-LOOPUYT Talia, SAINT-GERMIER Pierre, 2010. « Du jazz aux mouvements sociaux : le répertoire en action. Entretien avec Howard Becker », *Tracés*, 18(1), 2010, pp. 223-236.

BIDET Alexandra, 2008. « La genèse des valeurs : une affaire d'enquête », *Tracés*, 15(2), pp. 211-216.

BIDET Alexandra, LE MÉNER Erwan, 2008, « Les ressorts moraux des signalements de sans-abri auprès du 115 de Paris », *Colloque Action publique face aux populations mobiles 'indésirables'*, ISP, Cachan, ENS Cachan, 3 juin.

BIDET Alexandra, 2010. « Qu'est-ce que le vrai boulot ? Le cas d'un groupe de techniciens », *Sociétés contemporaines*, 78(2), pp. 115-136.

BIDET Alexandra, VATIN François, 2009. « Mesure et acteur au travail », in STEINER Philippe, VATIN François (éds), *Traité de sociologie économique*. Paris, PUF, pp. 703-739.

BRUNETEAUX Patrick, 2007. « Les politiques de l'urgence à l'épreuve d'une ethnobiographie d'un SDF », *Revue française de science politique*, 57(1), pp. 47-67.

BRUNETEAUX Patrick, TERROLLE Daniel, 2008. « La lutte contre la "grande pauvreté" : un marché ? », *Regards croisés sur l'économie*, 2(4). Pp. 223-233.

CALABRESI Guido, BOBBIT Philip, 1978. *Tragic Choices. The conflicts society confronts in the allocation of tragically scarce resources*. New York, W. W. Norton and Company.

CALLON Michel, 2009. « La formulation marchande des biens », in VATIN François (dir.), *Evaluer et valoriser. Une sociologie économique de la mesure*. Toulouse, Presses Universitaires du Mirail, pp. 247-269.

CHAVE Frédérique, 2010. *Tiers en urgences. Les interactions de secours, de l'appel au 18 à l'accueil en service d'urgences pédiatriques. Contribution à une sociologie du tiers*. Thèse de sociologie, Université Paris Ouest Nanterre La Défense.

DGCS (DIRECTION GENERALE DE LA COHESION SOCIALE), 2010. Circulaire DGCS/1A/2010/271 du 16 juillet 2010 relative au référentiel national des prestations du dispositif d'accueil, d'hébergement, d'insertion.

DEWEY John, 2008 (1939). « La théorie de la valuation », traduction d'extraits par BIDET Alexandra, *Tracés*, 15(2), pp. 217-228.

DEWEY John, 2011, *La formation des valeurs*, traduction et présentation par BIDET Alexandra, QUERE Louis, et TRUC Gérôme. Paris, La Découverte.

DODIER Nicolas, 1993. « Les appuis conventionnels de l'action. Eléments de pragmatique sociologique », *Réseaux*, 63, pp. 65-86.

DUBOIS Vincent, 2010 (1999). *La vie au guichet. Relation administrative et traitement de la misère*. Paris, Economica.

EMMANUELLI Xavier, 2003. *Out. L'exclusion peut-elle être vaincue ?* Paris, Robert Laffont.

EPSTEIN Renaud, 2005. « Gouverner à distance. Quand l'État se retire des territoires », *Esprit*, novembre, pp. 96-111.

FASSIN Didier, 2001. « Charité bien ordonnée. Principes de justice et pratiques de jugement dans l'attribution des aides d'urgence », *Revue française de sociologie*, 42(3), pp. 437-475.

FASSIN Didier (dir.), 2004. *Des maux indicibles. Sociologie des lieux d'écoute*. Paris, La Découverte.

FRIGOLI Gilles, 2007. « Ordre moral, ordre local : le soupçon comme réponse à la vulnérabilité sociale », *Carnets de Bord*, 13, pp. 7-15.

GARDELLA Edouard, 2010. « Au rythme de l'accompagnement. L'expérience éthique du travail de rue dans l'urgence sociale », in FELIX Catherine, TARDIF Julien (éds.) *Actes éducatifs et de soins, entre éthique et gouvernance*, Actes du colloque international, Nice 4-5 juin 2009, Plénière 3 :Les pratiques éducatives en urgence sociale, mis en ligne le 01 octobre 2010. hypertexte :
URL :http://revel.unice.fr/symposia/acte...

GARDELLA Edouard et LE MÉNER Erwan, 2005. « Les SDF victimes du "nettoyage" des espaces publics ? », in HOSSARD Nicolas et JARVIN Magdalena (dir.), *C'est notre ville ! De l'appropriation et du détournement de l'espace public*, Paris, L'Harmattan, 2005, pp. 71-81.

GARDELLA Edouard, LE MÉNER Erwan, MONDEME Chloé, 2006. *Les funambules du tact*, Rapport, Observatoire du Samusocial de Paris, Paris, 2006.

GARDELLA Edouard et LE MÉNER Erwan, 2011. « "On n'est pas là pour sauver le monde !" La maraude d'urgence sociale à la lumière du refus d'hébergement », in BERGER Mathieu, CEFAI Daniel, et GAYET Carole (dir.), *Du civil au politique. Ethnographies du vivre-ensemble*, Bruxelles, P.I.E. Peter Lang.

GAYET Carole, 2010. « Du passant ordinaire au Samu social : la (bonne) mesure du don dans la rencontre avec les sans-abri », *Revue du MAUSS*, 35, pp. 247-265.

GEREMEK Bronislaw, 1987. *La potence ou la pitié. L'Europe et les pauvres du Moyen Age à nos jours*. Paris, Gallimard.

GIRAUDEAU Martin, 2009. « Formuler les projets d'entreprise », in VATIN François (dir.), *Evaluer et valoriser. Une sociologie économique de la mesure*. Toulouse, Presses Universitaires du Mirail.

GOFFMAN Erving, 1989 (1952). « Calmer le jobard », in JOSEPH Isaac (dir.), *Le parler frais d'Erving Goffman*. Paris, Editions de Minuit, pp.277-300.

GOFFMAN Erving, 1991 (1974). *Les cadres de l'expérience*. Paris, Minuit.

GUSFIELD Joseph, 2008 (1981). *La culture des problèmes publics, l'alcool au volant*, traduit et présenté par CEFAI Daniel. Paris, Economica.

GUYAVARCH Emmanuelle, 2010. *Activité du 115 de Paris et caractéristiques des personnes hébergées via le 115 et les EMA en 2009*. Paris, Observatoire du Samusocial de Paris.

HAMMERSLEY Martyn, 1992. *What's wrong with ethnography ?* Londres, Routledge.

ION Jacques, 1998. *Le travail social au singulier*. Paris, Dunod.

JENKINSON Marion, juin 2007. « La sélection des sans-abri par les pouvoirs publics, dans l'accès à l'hébergement d'urgence : l'exemple du Samu social de Paris ». Nantes, Communication au colloque international, *La fabrication de populations problématiques par les politiques publiques*.

JOSEPH Isaac, 2008 (1994). « Attention distribuée et attention focalisée. Les protocoles de la coopération au PCC de la ligne A du RER », in JOSEPH Isaac, *L'athlète moral et l'enquêteur modeste*. Paris, Economica, pp.375-395.

LATOUR Bruno, 2006. *Changer la société. Refaire de la sociologie*. Paris, La Découverte.

LE MENER Erwan et SBIK Habib, 2009. « Distribution des places par le 115 : organisation, critères de justice, choix tragiques », Communication au symposium de l'observatoire du Samusocial de Paris. (lien hypertexte : http://observatoire.samusocial-75.fr/PDF/sympo09/6.%20JSO_2009_Distribution%20des%20places_115.pdf)

MINISTERE DE L'EMPLOI, DU TRAVAIL ET DE LA COHESION SOCIALE, 2005. Accueil, hébergement, insertion. Référentiel national.

MIPES, 2010. Recueil statistique relatif à la pauvreté et la précarité en Ile de France au 31 décembre 2009

MONDEME Chloé, 2008.*La prise de notes chez les permanenciers du 115.* Mémoire de Master en Lettres, Arts, Sciences humaines et sociales. Lyon, ENS LSH.

PIERRU Frédéric, 2009. « HospitalInc. Les professionnels de santé à l'épreuve de la gouvernance d'entreprise », *Enfances et Psy*, 43(2), pp. 99-105.

RYLE Gilbert, 2010 (1976). « L'improvisation », *Tracés*, 18(1), pp. 197-207.

SAMU SOCIAL DE PARIS, 2010. Bilan de l'activité hivernale du GIP Samu social de Paris 2009/2010. Paris, Samu social de Paris.

SCHVARTZ Agathe, 2007.*Le Plan d'urgence hivernal. L'échec du pilotage automatique de la prise en charge des sans-abri*. Paris, Observatoire du Samusocial de Paris.
http://observatoire.samusocial-75.fr/index.php/fr/nos-enquetes/plan-durgence-hivernale

SENNETT Richard, 2010. *Ce que sait la main. La culture de l'artisanat*. Paris, Albin Michel

VALLUY Jérôme, 2007. « L'accueil étatisé des demandeurs d'asile : de l'enrôlement dans les politiques publiques à l'affaiblissement des mobilisations de soutien aux exilés ». Paris, Terra.
URL : http://www.reseau-terra.eu/article5...
[dernière consultation : 15 novembre 2010]

WELLER Jean-Marc, 1997. « Le guichet interactif. Ce que font les bureaucrates quand ils répondent au téléphone », *Réseaux*, 82/83, pp. 129-148.

WELLER Jean-Marc, 2003. « Le travail administratif, le droit et le principe de proximité », *L'année sociologique*, 53(2), pp. 431-458.

WELLER Jean-Marc, 2006. « Le travail administratif des petits bureaucrates : enjeux et transformations », in DREYFUS Françoise et EYMERI Jean-Michel (dir.), *Science politique de l'administration. Une approche comparative*. Paris, Economica.